

第四章 物業管理產業發展概況

顏世禮¹

壹、概述

台灣物業管理產業依據2004年行政院經建會定義：「物業管理服務業係結合科技與管理技術，考量延長建築物生命期及使用者需求，對建築物與環境提供專業之使用管理維護、生活、商業支援及資產管理等服務之產業。」簡而言之，物業管理指的是以建築物為主體，發展出之相關管理事務，包含資產管理、建築物管理及生活服務三大業務範疇。

第一類：建築物與環境的使用管理與維護

提供建築物與環境管理維護、清潔、保全、公共安全檢查、消防安全設備及附屬設施設備檢修等基礎服務。

第二類：生活與商業支援服務

提供物業代辦及諮詢行業、事務管理、物業生活服務（社區網路、照顧服務、保母、宅配物流）、生活產品（食衣住行育樂）及商業支援等服務。

第三類：資產管理

提供不動產經營顧問、開發租賃及投資管理等服務。

台灣物業設施管理產業的發展，除了深受產業相關業務專法經營管理規範外，也同時受政府相關的房屋政策、建築物管理政策及勞動政策的影響；2020年台灣總體經濟的各項指標績效表現良好；然而因為經濟體系的不均衡狀況，物業管理產業各專業業務分業的內外部經營環境具有其獨特性，在個體經濟的傳統業務及勞力密集業務，已受到經營環境持續惡化的威脅；茲從下列構面摘錄具代表性事項回顧2020年度台灣物業管理產業的發展概況。

¹ 台灣物業設施管理協會秘書長

貳、物業管理產業化政策的發展

一、物業暨公寓大廈管理產業攸關法規與政策

(一)《公寓大廈管理條例》修法一再展期

《公寓大廈管理條例》暨相關子法，2013年研議修正已逾8年，期間僅有單項條文修正，近三年來更無任何條文修正；眼看立法院又將經歷一會期，2021年4月營建署再度召開全文修法專案會議，期但能否在本屆會期內完成修法尚不可期。

2020年因應新冠病毒疫情，營建署頒布「嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）因應指引：社區管理維護」，並針對疫情期間召開區分所有權人會議得以權宜措施，若因應疫情延期召開，得暫不處罰；或以視訊開會達到避免群聚的效果，即便公寓大廈還沒召開區分所有權人會議修正規約，還是能先以視訊方式召開區分所有權人會議；只是疫情結束後，仍得完備流程，補完上述程序、修正規約。

(二)《保全業法》修正條文

《保全業法》自80年12月30日公布施行迄今已逾29年，為配合《民法》修正通過，將成年年齡由20歲下修至18歲後，2020年12月29日的立法院會通過修正「保全業法」第10-1條文，將條文中原具體的「20歲」等文字表達成年，修正為「成年」、「未成年」，讓年輕世代及早具備成年國民的權利與義務。亦即年齡18~70歲都可以擔任保全人員。

(三)行政院會通過《消防設備人員法》草案

消防安全非常重要，消防安全的設備、設計及其性能、維護，均關係著公共安全與人民生命財產權；而一棟建築物的消防安全設備、設計，以及日常性能維護、管理及監督，都非常專業。

消防人員設備專業制度及管理規範有必要早日建立，清楚地權責分工，一方面提升消防技術服務品質、維護公共安全及民眾權利；另一方面讓相關執業者的權利、義務、行為規範有所依循。相關專業的到位，也涉及民眾安居樂業、公共安全及整體民眾福祉。行政院會於2020年11月12日通過內政部擬具的《消防設備人員法》草案，將送請立法院審議。

(四) 行政院會通過《住宅法》第23條修正草案

行政院會2021年4月8日通過《住宅法》第23條修正草案，將送入立法院審議。草案主要是針對社會住宅包租代管計畫的房東，提高租金所得稅免稅額度，提升房東參與誘因。修正重點有二，第一是住宅所有權人租金所得免稅額度，每屋每月租金收入免稅額度上限，由1萬元調整至1.5萬元；第二，住宅所有權人所簽訂該租賃契約資料，不得作為該住宅所有權人租賃所得查核之依據。以鼓勵房東加入深具公益性的包租代管政策，讓房東安心參與，加速推動計畫。

二、勞動攸關法規與政策

(一) 基本工資持續調漲

自2016年5月新政府執政以來，連續5年調漲，縱使面對新冠肺炎疫情的衝擊，仍提升勞工薪資收入，每月基本工資（表3-4-1）由執政前的20,008元調整至2021年1月1日實施之24,000元，共調升3,992元，調幅達19.95%；每小時基本工資已由120元調整至2021年1月1日實施之160元，共調升40元，調幅達33.33%。政府希望透過增加勞工所得，提升工作效能，並藉由基

表3-4-1 歷年基本工資調整概況

實施時間	基本工資月薪	調幅	基本工資時薪	調幅
1997年	1萬5840元	--	66元	--
2007年	1萬7280元	9.1%	95元	43.9%
2011年	1萬7880元	3.5%	98元	3.2%
2012年	1萬8780元	5.0%	103元	5.1%
2013年4月	1萬9047元	1.4%	109元	5.8%
2014年7月	1萬9273元	1.2%	115元	5.5%
2015年7月	2萬0008元	3.8%	120元	4.4%
2016年10月	2萬0008元	--	126元	5.0%
2017年	2萬1009元	5.0%	133元	5.5%
2018年	2萬2000元	4.7%	140元	5.3%
2019年	2萬3100元	5.0%	150元	7.1%
2020年	2萬3800元	3.0%	158元	5.3%
2021年	2萬4000元	0.84%	160元	1.3%

註：因應單週40工時，2016年10月1日僅調整基本工資時薪。

本工資調漲，照顧邊際勞工的基本生活，帶動國內消費支出及經濟成長，對經濟面產生正向循環；但對物業管理產業中的傳統業務及勞力密集業務，卻受到重大的衝擊。

(二) 勞工保險費率持續調漲

《勞工保險條例》2008年7月17日修正之條文施行時，保險費率定為7.5%，施行後第三年調高0.5%，其後每年調高0.5%至1%，並自10%當年起，每兩年調高0.5%至上限13%。但保險基金餘額足以支付未來二十年保險給付時，不予調高。2020年勞保費率為10%，加計就業保險費率1%為11%；2021年勞保費預計調高為10.5%，合計就保費率後為11.5%；勞力密集產業的勞動成本不斷的攀升。

(三) 全民健康保險費率調漲²

2013年二代健保施行後，依健保法第24條規定，健保會應於年度開始1個月前依協議訂定之醫療給付費用總額，完成該年度應計之收支平衡費率之審議，報衛福部轉報行政院核定後公告之。因此，每年皆應依收支平衡之精神檢討費率。健保財務自2017年度起開始入不敷出，且短絀數逐年擴大。

全民健康保險費率2010年4月1日由4.55%調整為5.17%，此後則是2度調降；首先是2013年配合二代健保施行，在擴大費基新增補充保險費及強化政府負擔等財源下，調降為4.91%；次為2015年11月20日審議2016年度費率時，研訂實務面用以審議費率之「全民健保財務平衡及收支連動機制」，並據以建議調降2016年度費率至4.69%（補充保險費費率連動調降為1.91%），經衛福部轉報行政院核定後實施。

2021年之安全準備將不足一個月保險給付支出之最低法定標準，健保會於2020年11月27日審查費率時，均有2021年應調升費率之共識，經審慎研議後，為兼顧民眾負擔能力與醫療環境與健保財務健全，自2021年1月1日起，一般保險費率先恢復至二代健保施行前之5.17%（補充保險費費率依法連動調整至2.11%），未來視經濟復甦情形再適時檢討。

(四) 《中高齡者及高齡者就業促進法》正式實施

《中高齡者及高齡者就業促進法》2019年11月在立法院三讀通過，於

² 資料來源：健保費率<https://www.mohw.gov.tw/cp-4624-57420-1.html>

2020年12月正式實施，針對年滿四十五歲中高齡、及六十五歲以上高齡者的就業專法；該法重點包括禁止就業年齡歧視、協助在職者穩定就業、協助失業者就業、推動銀髮人才服務、支持退休後再就業、開發就業機會等。

禁止年齡歧視部分明定，雇主對求職受雇的中、高齡者，不得以年齡為由而有差別待遇，包含招募、分發、考績、升遷、薪資給付、退休、資遣、離職及解僱等，若有不利對待，違者可處卅萬元至一五〇萬元罰鍰。（表3-4-2）

表3-4-2 《中高齡者及高齡者就業促進法》實施重點

《中高齡者及高齡者就業促進法》上路囉!

6大重點一次看懂

109年12月4日 施行

<p>1. 禁止年齡歧視</p> <p>雇主不得以年齡為由差別待遇，如招募、升遷、考績、訓練、薪資或退休等，以保障平等工作機會。</p> 	<p>2. 協助在職者穩定就業</p> <p>鼓勵雇主持續聘用中高齡及高齡者，補助辦理在職訓練、職務再設計及繼續僱用，並鼓勵世代合作。</p> 	<p>3. 促進失業者就業</p> <p>提供失業中高齡及高齡者個別化就業服務、職前訓練、創業輔導，並發給相關津貼協助重返職場或創業。</p> 
<p>4. 支持退休者再就業</p> <p>放寬雇主以定期契約僱用65歲以上勞工，兼顧勞雇雙方彈性，補助並建置退休人才資料庫、雇用退休高齡者傳承經驗，活化人力資源。</p> 	<p>5. 推動銀髮人才服務</p> <p>倡議延緩退休、友善職場與世代合作，並輔導地方政府設置銀髮人才服務據點，開發彈性工作機會促進在地就業。</p> 	<p>6. 開發就業機會</p> <p>會商部會開發就業機會，透過表揚中高齡者及高齡者就業績優單位及人員獎勵雇主進用，及提供雇主人力運用手冊等措施，鼓勵雇主釋出職缺。</p> 

(五) 《勞工職業災害保險及保護法》預定於2022年適用

行政院會通過《勞工職業災害保險及保護法》草案，並列為立法院本會期優先法案，可望2022年適用。根據「職災保險法」草案規劃，《勞工職業災害保險及保護法》立法將《勞工保險條例》及《職業災害勞工保護法》相關職災內容整合至同一法內；立法四大面向包括「擴大納保範圍」、「增進並充實各項給付權益」、「合理分攤雇主職災補償風險」、「強化職災預防

及重建業務」；修法內容也有四大重點：

第一，職災保險單獨立法，將職災預防、補償及重建規範在同一部法律內。

第二，包含四人以下公司，全體受雇勞工強制納保，也讓受雇於非屬登記有案單位的勞工，也可自願加保，並規劃措施，讓臨時或短期受雇勞工，加保能更簡便。

第三，職災保險給付全依失能程度給付，不再依年資給付，並透過充實給付內涵及提升給付水準，提升保障。

第四，職災保險投保薪資上限，擬由現行45,800元提高至72,800元，預計涵蓋逾九成勞工薪資水準，下限則定為基本工資。

(六)《最低工資法》草案³尚未完成立法程序

勞動部2018年11月30日預告草案，明訂最低工資審議應參採消費者物價指數年增率（CPI），且不得低於前一年最低工資，最低工資調幅之擬訂，得參採勞動生產力指數年增率、勞工平均薪資年增率、家庭收支狀況、國家經濟發展狀況等十二項指標。但因勞資雙方對於草案明定「應」採的消費者物價指數年增率(CPI)有意見，想爭取增加應參採指標，因此尚未完成立法程序。

三、房屋管理攸關法規與政策

(一)社會住宅政策

1.政府續辦推動包租代管第三期計畫

為實現居住正義、照顧社會弱勢，內政部2017年起推動「社會住宅包租代管計畫」，透過獎勵、補助及專業服務方式，引導民間房屋參與；為擴大服務量能，2020年起政府進一步推出「社會住宅包租代管2.0」，截至2020年10月底，已協助媒合1萬1000多戶弱勢及一般房客入住。社會住宅包租代管提供333的獎勵，包括「3稅有減免」，為租金所得稅、房屋稅及地價稅等賦稅減免；「3費有補助」，每屋每年有1萬元修繕補助、公證費、居家安全

³ 2018/11/30經濟日報「最低工資法」草案出爐未來將跟著CPI調漲
<https://money.udn.com/money/story/5648/3510528>

相關保險費用等補助，以及「3年有服務」，提供房東、房客3年專業租屋管理服務，採因地制宜，隨到隨辦方式辦理，相當方便。內政部次長花敬群表示，2021年將續實施社會住宅包租代管第三期計畫，並採新的配套措施，引導領取補貼的房東轉至包租代管；預估每年可增加1萬5千至2萬戶，2024年8萬戶包租代管的目標可以期待。（圖3-4-1）

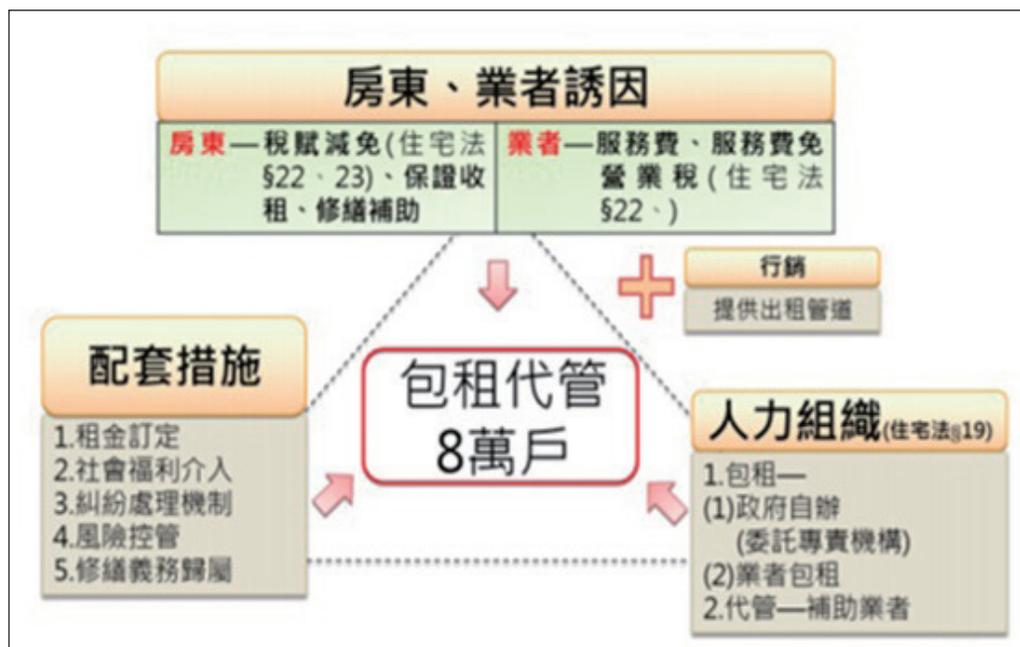


圖3-4-1 政府推動包租代管計畫

2. 社會住宅第二階段興辦

為照顧青年族群及弱勢族群之居住需求，實現居住正義，中央與地方政府刻正依行政院核定之「社會住宅興辦計畫」興辦社會住宅，2017~2020年第一階段在中央協助，地方主導下，已成功達成4萬戶目標；社會住宅第二階段興辦期為2021~2024年，將以中央推動為主，地方協力配合，中央和地方合計規劃興建8.4萬戶，中央負責其中的7.2萬戶，地方則是12,728戶，持續衝刺第二階段，以期達成興建8萬戶的目標（表3-4-3）。

表3-4-3 中央及地方社會住宅興辦情形



3. 社會住宅的長期管理維護及修繕

社會住宅的興建與供給為落實居住正義的重要政策，然而後續的管理維護及長期修繕，更是未來沉重的負擔，內政部營建署編訂「社會住宅規劃設計興建及營運管理作業參考手冊」，第三篇營運與物管，其內容雖然包含營運管理及物業管理，但僅提供方法論，實無助解決社會住宅長期維運管理最根本的財務問題。

台北市興辦的社會住宅將率先跨過保固期，必需規劃籌措財源來支應長期的管理維護及修繕經費。台北市市長柯文哲到荷蘭參訪社會住宅時，發現社宅建物若使用年限50~55年，興建成本只佔維運成本的50%；而台灣的住宅更因會受到颱風、地震、白蟻等環境的侵損，長期的管理維護及修繕費用應會更多；而這些費用在編自償率時是並未列入考慮；2020年12月16日「台北市社會住宅長期維護管理精進模式研討會」引起熱議，並促使中央及各地方政府必需重視社會住宅長期管理維護及修繕的問題。

在年度經常性的社會住宅管理維護業務，地方政府均以統包委外方式由物業管理公司（公寓大廈管理維護公司）提供綜合物業管理服務，但物業管理的勞務合約每因受經費所限，編制服務人員不足及多採價格標，而智慧建築及智慧化管理設施也未能發揮預期效能，導致人員素質及管理品質產生預期的落差。

(二)台灣住宅及人口持續雙老化

1.台灣住宅老化加速推動危老重建

(1)台灣住宅老化持續惡化

根據內政部不動產資訊平台統計（圖3-4-2），全台屋齡50年以上的老屋，已經從2010年的37.1萬戶攀升到至2019年的69.5萬戶，屋齡超過30年的更多達410萬戶；台北市建商公會調查，使用執照「50+」的危老建築（圖3-4-3），在台北市便有近2.5萬棟，台北市已超過3萬棟逾10萬戶、約25萬位市民，暴露在「危老」的居住風險下。即便將標準降到屋齡30年以上，台北市68%的超高比率，遠超過全國平均值的47%；數量最多的，則是新北市的70萬戶。等於全國最精華地段的兩大都會，都是危老建築的重災區。主管都更政策的內政部次長花敬群提醒，以台灣房屋老化的速度來算，再過十年，超過30歲的老屋將突破600萬戶，屆時將占台灣房屋總數逾七成。搶救老屋的時間，已經愈來愈迫切。



圖3-4-2 全台屋齡50年以上房屋總數增長圖



圖3-4-3 全台屋齡30年以上房屋分布圖

(2)加速推動危老重建

2017年5月通過《都市危險及老舊建築物加速重建條例》，簡稱「危老重建」，政府會提供容積獎勵、費用補助、稅務減免等一系列的優惠措施，推動都市內有安全隱患的房屋進行重建。「危老重建」案件2018年核准72件，2019年核准313件，2020年至11月底核准1,112件，顯已達到加速的成效（表3-4-4與圖3-4-4）。

表3-4-4 全國危老重建計畫受理及核准案件數一覽表

統計至110/02/28

項次	縣市別	重建計畫受理數	重建計畫核准數	核准平均面積
1	宜蘭縣	22	17	400.04
2	基隆市	7	3	636.00
3	台北市	599	460	606.34
4	新北市	345	276	740.13
5	桃園市	75	61	525.96
6	新竹市	53	40	254.38
7	新竹縣	5	5	1,300.11
8	苗栗縣	13	12	416.20
9	台中市	319	220	993.15
10	彰化縣	23	15	1,539.71
11	南投縣	2	2	3,646.50
12	雲林縣	6	5	263.86
13	嘉義市	11	10	220.20
14	嘉義縣	0	0	0.00
15	台南市	124	116	394.47
16	高雄市	82	66	1,036.19
17	屏東縣	7	7	329.59
18	花蓮縣	12	9	751.67
19	台東縣	8	7	1,875.30
20	澎湖縣	13	13	393.61
21	連江縣	0	0	0.00
22	金門縣	3	3	128.64
小計		1,729	1,347	12,805.55

註：本資料為定期向各地方政府調查數據，最新資料請洽各地方政府。

 資料來源：內政部營建署都更新入口網。<https://twur.cpami.gov.tw/zh/urban/statistics>

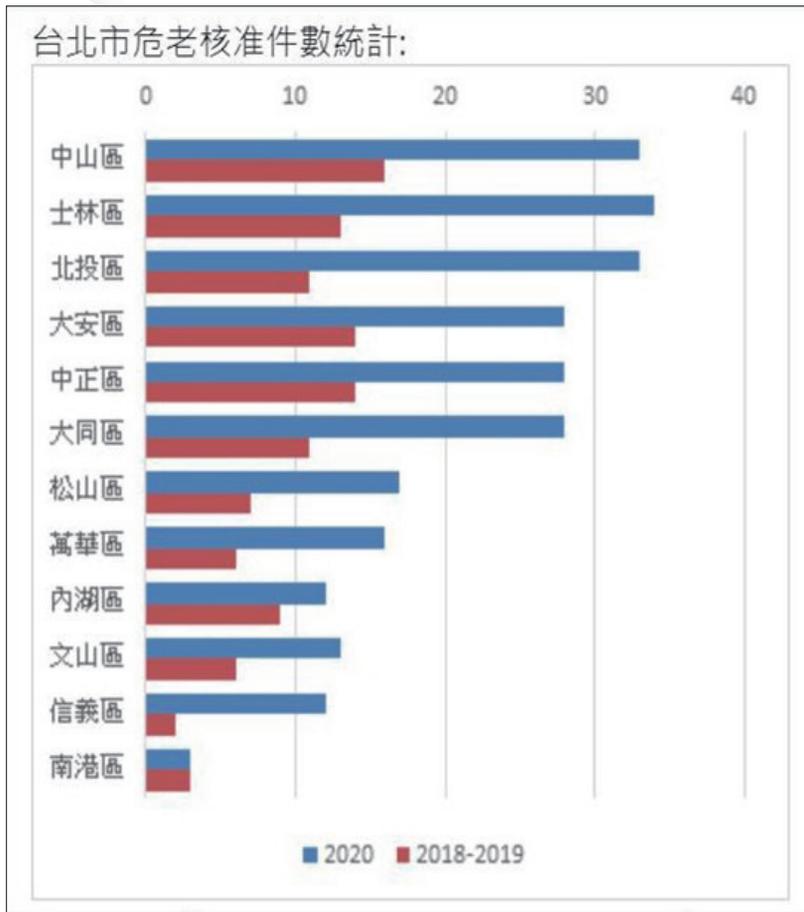


圖3-4-4 台北市危老重建核准案件數統計

資料來源：信義全球資產整理、台北市政府統計至2020/11/30

2. 台灣長者的宜居環境

台灣近四十三萬名老人居住在無電梯老公寓（圖3-4-5）；為持續改善銀髮族及行動不便者之生活需求以回應高齡友善城市與落實無障礙生活環境，並提昇建築物使用效能。



圖3-4-5 台灣居住於無電梯公寓人數

(1) 政府補貼租金助長者換宅

台灣邁入老年社會，許多長者因行動不便住在無電梯老屋猶如「囚居」，政府為解決此問題，2021年5月起將補助身障者或65歲以上長者1至2成租金，向民間承租無障礙合宜宅，並將長者遷出的老屋交政府委託租賃業者包租代管，以租金收入支付房租，提供適合長者的宜居環境。

3. 修法放寬老屋增建電梯的住戶同意門檻

老舊公寓增設電梯已是必然趨勢。營建署將放寬老屋增建電梯的住戶同意門檻作業規定，推動老舊建築物增設電梯的實際需求，營造無障礙樂活環境。

參、物業管理服務產業發展概況

物業管理綜合管理業務範疇可細分為多項專業的單一支援服務業，綜合物業管理公司除與同業競爭外，同時與各專業分工業務廠商競爭，形成錯綜複雜的競合關係；而物業管理關聯性較高，群聚明顯的行業主要為公寓大廈管理維護業、保全業、環保清潔業及機電維護業等，茲分述各行業的市場動態發展趨勢如下：

一、公寓大廈管理維護業

1. 公寓大廈管理維護公司登記家數

依內政部全國建築管理資訊平台統計，公寓大廈管理維護公司在2007年登記數為518家，至2020年年底增加至805家，10年多以來成長達55.41%。

公寓大廈管理維護公司為受託經管公寓大廈管理業務，為最直接及優先提供物業管理業務。依據內政部營建署統計，各地方政府所轄管行政區所登記公寓大廈管理維護公司家數統計至2020年1月共計797家，而統計至2021年1月共計805家，整體而言成長率為1%，大多縣市呈現持平狀態，僅台北市

表3-4-6 公寓大廈管理維護公司登記統計數

縣市別	公寓大廈管理維護公司 登記家數		縣市別	公寓大廈管理維護公司 登記家數	
	2020/01	2021/01		2020/01	2021/01
01 台北市	155	146	12 嘉義市	1	1
02 新北市	160	165	13 高雄市	122	125
03 基隆市	10	11	14 台南市	28	28
04 桃園市	111	115	15 嘉義縣	0	0
05 新竹市	14	14	16 屏東縣	4	4
06 新竹縣	12	13	17 澎湖縣	2	2
07 台中市	160	163	18 宜蘭縣	3	3
08 苗栗縣	3	3	19 花蓮縣	2	2
09 彰化縣	7	7	20 台東縣	0	0
10 南投縣	1	1	21 金門縣	0	0
11 雲林縣	2	2	22 連江縣	0	0
總計				797	805

資料來源:全國建築管理資訊系統入口網：<http://cpabm.cpami.gov.tw/SearchListPage.jsp#>

減少9家，新北市(5)、基隆市(1)、桃園市(4)、新竹縣(1)、台中市(3)、高雄市(3)呈增加趨勢，其公寓大廈管理維護公司登記情況（表3-4-6）。

2. 公寓大廈管理服務人員人數

依據營建署登錄統計（表3-4-7），在2010年4月取得認可證人數共有41,642人，至2021年1月增加至99,204人，取得認可證人數持續在成長，2020年1月至2021年1月增加6,129人，一年期間成長6.59%。其中「事務管理」證照者有85,240人，較2020年1月79,631人成長7.04%；另事務管理，技術服務-防火及設備證照的成長率最高為10.15%。

表3-4-7 公寓大廈管理服務人員資格種類統計

公寓大廈管理服務人員 認可資格種類	統計日期		
	2020/01	2021/01	成長率
事務管理	79,631	85,240	7.04%
技術服務—設備安全	3,834	3,909	1.96%
技術服務—防火避難	2,102	2,170	3.24%
事務管理，技術服務—設備安全	3,155	3,202	1.49%
事務管理，技術服務—防火避難	1,487	1,528	2.76%
技術服務—防火及設備	345	378	9.57%
事務管理，技術服務—防火及設備	2,521	2,777	10.15%
總計	93,075	99,204	6.59%

資料來源:全國建築管理資訊系統入口網：<http://cpabm.cpami.gov.tw/SearchListPage.jsp#c>

3. 物業管理服務需求量的增加趨緩

根據內政部統計，全台住宅建築執照的核發量（表3-4-8），2020年Q3為4.6萬戶，較2019年Q4核發約4.2萬戶增加4千戶；2020年Q3全台核發約2.6萬戶住宅使用執照，較2019年Q4核發約2.3萬戶增加3千餘戶；截至2019年第4季全國住宅存量計8,924,938戶，2020年第3季住宅存量計8,993,950戶。

2020年全國報備登記的公寓大廈管理組織(包括管理委員會及管理負責人)，約有4萬8千多個，隨著全國各區公寓大廈的開發完工，物業管理市場規模將會持續擴張。

表3-4-8 全國建築總量統計(戶)

項目	建築總量	住宅存量
2012Q4	9,036,482	8,275,457
2013Q4	9,082,513	8,318,823
2014Q4	9,179,784	8,409,079
2015Q4	9,276,097	8,493,852
2016Q4	9,399,830	8,602,802
2017Q4	9,511,001	8,696,020
2018Q4	9,671,477	8,834,493
2019Q4	9,775,306	8,924,938
2020Q3	9,853,747	8,993,950

資料來源:內政部不動產資訊平台：<http://pip.moi.gov.tw/V2/Default.aspx>

(1)保全服務業

保全業在2020年1月設立登記共969家，至2021年1月累計設立登記978家，仍持續經營者共計638家⁴；物業管理職能中從業人員最多為駐衛保全，但在業者惡性低價競爭、法定勞動成本負擔增加、勞工自主意識抬頭、勞資爭議事件不斷攀升等原因下，保全就業人數與新投入人數不斷減少、消費端合約總價下降或停滯不前、經營毛利下滑等不利於人力保全業務的發展，保全業務已積極以系統取代人力開拓新市場，以求生存發展。目前台灣約有4萬個社區，跟著社會及科技的發展開拓新的服務模式，將傳統保全，結合最新科技，積極建構兼具「便利生活、安全防災、永續環保、健康樂齡、隱私保護」的智慧城市藍圖市場，潛在待開發的社區數量將近25,000個社區（約75%）。透過「線上」與「線下」整合平台，切入家庭市場，將消費者與商家、社區、公共服務、金流整合等串連；某家上市保全公司已轉型有成，2020年的非保全本業營收首度過半，成功突破傳統保全產業的發展。

⁴ 經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之保全業家數。

(2) 清潔維護業⁵

2020年1月登記在業（表3-4-9）環保業者3,683家，清潔業者871家；至2021年1月環保業者增加至3,821家，清潔業者增加37家為908家，市場規模成長漸趨緩，如表3-4-8所示。清潔業務雖然有許多清潔輔助設備以利清潔工作的進行，但清潔業務仍是屬於勞力密集的工作。目前市場上的清潔公司以市場區隔定位，強調清潔技術的專業。由於大部分公司為了節省人事成本，會將非核心的業務外包，因而擴增許多清潔業務；另外，隨著清潔技術的提升與專業化而使市場有所區隔，因此預計清潔服務的就業市場人數會增加。並隨著清潔服務市場技術需求更加專業化後，薪資將會依專業技術水準的高低而給予不同的待遇。

受到疫情影響，除新興環境防疫及特殊清潔的相關業務營收翻倍外，國人更加重視居家清潔與健康間的重要性，近兩年全台居家清潔營收成長超過10%；居家清潔業者更透過策略聯盟方式，結合照護、健康、修繕等多項居家服務，以共同開創藍海市場；清潔業領導業者，在2010年完成分級認證機制，清潔從業人員的三階六級檢定認證標準，日後不僅是針對媽咪樂內部管家的檢定認證，也預計包括餐旅、長照、外籍勞工等任何與家事、清潔服務等相關行業；2021年第一季預計正式設立「潔淨職人訓練學院」，提供有心投入相關產業的學員了一個完整的培訓認證課程，以提升清潔從業人員的職能與收入，也能替經營業者提供教育訓練，進一步提升專業的清潔服務品質。

表3-4-9 清潔維護業別及家數統計

業別	家數		
	2021/01	2020/01	增減數
環保業	3,821	3,683	+138
清潔業	908	871	+37

(3) 機電維護業⁶

2020年1月以機電維護業登記在業者9家、機電工程業者計776家、消防工程業計547家、電梯業計185家；至2021年1月機電維護業維持9

⁵ 經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之環保及清潔業家數。

⁶ 經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之機電維護業、機電工程業、消防工程業及電梯業者家數。

家不變；機電工程業增加12家至788家；消防工程增加18家至565家，增幅最多；電梯業增加4家至189家，如（表3-4-10）所示。

表3-4-10 機電維護業別及家數統計

業別	家數		
	2021/01	2020/01	增減數
機電維護業	9	9	0
機電工程業	788	776	+12
消防工程業	565	547	+18
電梯業	189	185	+4

建築物的設備管理維護、檢查、保養、維修、更新等業務，涉及各項設備的專屬法規管理，及各種技師、技術士等專業技術人員證照資格；專業技術分工廣泛且精細，並不僅限於機電維護業、機電工程業、消防工程業及電梯業；建築物的一般設備管理維護任務，多為經常性的定期檢查及保養業務；而公設點交、設備健檢、長期修繕、更新工程等業務，則是由專業的設備維護或工程廠商提供服務，綜合業務的物業管理公司，可強化設備管理領域專業業務的發展。

近年常見的社區大廈安裝電動車充電設備，多是由住戶自家電表後端供電，設置家用充電樁或壁掛式充電座，電費由住戶自行負擔；但因充電設備裝在社區內，涉及共用區域、設備安全、用電過載、配線穿孔恐損結構等問題，不少管委會的確有疑慮，也引起不少紛爭。台北市政府於2021年3月成立專業輔導團隊，提供免費社區諮詢，成員包括建築師、電機技師公會、物業管理協會等，針對社區個別狀況提出設備安全、用電是否過載等諮詢，以輔導社區大廈安裝電動車充電設備。《公寓大廈管理條例》亦將修訂社區設置電動車充電設備的相關條文，以解決住戶的需求。

(4)租賃住宅服務業⁷

2017年11月28日立法院通過《租賃住宅市場發展及管理條例》，已於2018年6月27日實施，依條例第三條的用詞定義：租賃住宅服務業

⁷ 經濟部商業司登記核准設立，不含停業、廢止、解散等之租賃住宅代管業及租賃住宅包租業者家數。

係指租賃住宅代管業及租賃住宅包租業。租賃住宅代管業：指受出租人之委託，經營租賃住宅管理業務之公司。至2021年1月全國已有1,008家租賃住宅代管業及1,005家租賃住宅包租業完成許可登記，如（表3-4-11）所示。

表3-4-11 租賃住宅服務業別家數統計

業別	家數		
	2021/01	2020/01	增減數
租賃住宅代管業	1,008	706	+302
租賃住宅包租業	1,005	708	+297

金管會「信託2.0計畫」，租賃住宅業新商機；銀行積極與產業進行跨業合作，其中就安養產業信託業已經透過租賃住宅業提供包租代管服務，協助信託客戶出租不動產，靠著穩定的租金收入「留房養老」，客戶可選擇保留管理權限自行整修房屋，也可委由信託業代管，幫忙請合作業者提供修繕服務。

台北市政府為讓租賃市場更健全，市政會議2021年3月通過「台北市個人租賃住宅委託包租代管減徵地價稅及房屋稅自治條例（草案）」，訂定房東透過合格包租代管業者出租房屋，可享地價稅、房屋稅可減免4成，但2種稅率減免金額各以一萬元為上限，草案將送北市議會審議，通過後才施行。

肆、結語

台灣總體經濟的各項指標績效表現良好，但因經濟體系呈現明顯的不均衡狀況，在個體經濟的傳統產業及勞力密集產業，已經受到經營環境惡化的威脅；物業管理產業歷經三十年來的政治、經濟、社會、法令、政策等攸關產業經營環境變遷，尤其是政府勞動政策(勞、健保、基本工資等)逐年提升的勞動成本，既有勞力密集業務的市場已無發展空間；同業間歇業、併購、倒閉等情事時有所聞；同業違反勞動法令、勞資爭議、與業主訴訟更是層出不窮；物業管理產業的發展，朝非人力業務及非本業事業的多角化經營，已是物業管理產業突破傳統的業務範疇，期求生存之道。